



LA CARTA DEI SERVIZI

Edizione marzo 2011
(V edizione)

ENTE CON PERSONALITÀ GIURIDICA
Tribunale di Chieti n°242 – 05.08.97
P. IVA 01808600694 – C.F. 93021900696

Via F. P. Tosti n°116 – 66023 Francavilla al Mare (CH)
Tel. 085 817143 – Fax 085 4914130

www.fondazione-santacaterina.it
info@fondazione-santacaterina.it

INDICE

COME RAGGIUNGERCI?	3
Come contattarci?	3
RACCOMANDAZIONI	4
PREMESSA	5
CAPITOLO I	
LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE ISTITUTO SANTA CATERINA	11
1.1 La Carta dei Servizi: la normativa	11
CAPITOLO II	
PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE	16
2.1 Storia e mission della Fondazione Istituto Santa Caterina	16
2.2 Principi ispiratori	19
CAPITOLO III	
LA FONDAZIONE: LA STRUTTURA E GLI UFFICI	21
3.1 Struttura	21
3.2 Orari uffici e nuclei operativi	26
CAPITOLO IV	
MODALITA' PER ACCEDERE AI SERVIZI	28
4.1 Come accedere alle prestazioni	28
4.2 Come fare per richiedere la cartella clinica	30
CAPITOLO V	
I NOSTRI STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	31
CAPITOLO VI	
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	36
Appendice n. 1	38
Appendice n.2	39
Appendice n. 3	40

COME RAGGIUNGERCI?

La Fondazione Istituto Santa Caterina ha sede in Via Francesco Paolo Tosti, 116 - Francavilla al Mare (CH). È sita in una tranquilla località marina facilmente raggiungibile con qualunque mezzo di trasporto:

- **con l'auto**, percorrendo l'autostrada A14 con uscita al casello Francavilla al Mare che dista circa 6 Km;
- **con l'autobus**, utilizzando la linea 1 o 2 della Gestione Governativa;
- **con il treno**, utilizzando la linea adriatica con fermata presso la stazione di Francavilla al Mare e autobus come sopra riportato;
- **con l'aereo** atterrando presso l'aeroporto di Pescara, che dista circa 15 Km dalla struttura e autobus linea n. 38 e linea 1 o 2 indifferentemente

Come contattarci?

È possibile contattarci:

- tramite telefono al numero 085/817143;
- tramite fax al numero 085/4914130.
- tramite e-mail all'indirizzo: info@fondazione-santacaterina.it

RACCOMANDAZIONI

Si avvisano gli utenti che per quanto concerne il parcheggio è fatto tassativo divieto a chiunque, di sostare nel cortile della struttura.

Gli accompagnatori hanno, infatti, l'obbligo di rimuovere le proprie vetture subito dopo aver accompagnato l'utente nella struttura.

Gli accompagnatori sono invitati, pertanto, a parcheggiare le auto nelle aree esterne alla struttura riservate ai portatori di handicap.

Si fa inoltre presente, che disponiamo di un servizio di pulmino per i soggetti in regime semiresidenziale e che qualsiasi tipologia di informazione, inerente suddetto servizio, è reperibile presso l'Ufficio Accettazione.

PREMESSA

La salute è considerata un bene individuale e collettivo di fondamentale importanza per la qualità della vita di tutti gli individui e per questo è oggetto di sempre maggiore attenzione da parte dei soggetti che erogano servizi finalizzati alla tutela della salute stessa. Il diritto alla salute è sancito all'art. 32 della Costituzione Italiana che recita: ***"La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana"***.

Di conseguenza il diritto alla salute si configura come valore costituzionale supremo in quanto riconducibile all'integrità psico-fisica della persona nella sua totalità e questo ci porta ad affermare che sta cambiando l'idea di salute della comunità e dei singoli cittadini nel senso che l'attenzione ad intervenire sulla malattia si integra con un bisogno più generale di qualità della vita nella sua totalità. La Fondazione Istituto Santa Caterina in tale ottica si propone di intervenire su patologie pre-esistenti attraverso l'erogazione di una molteplicità di prestazioni che di seguito saranno descritte.

POLITICA PER LA QUALITA'

La FONDAZIONE ISTITUTO SANTA CATERINA è un centro di riabilitazione che si riconosce quale ente morale, apartitico, di ispirazione cristiana e senza fini di lucro.

La sua mission è quella di garantire "interventi di assistenza riabilitativa attivabili all'interno dei livelli uniformi di assistenza previsti dal Piano Sanitario Nazionale (PSN)" 1.

In tale ottica ogni intervento riabilitativo ha i seguenti obiettivi:

- "il recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- l'evocazione di una competenza che non è comparsa nel corso dello sviluppo;
- la necessità di porre una barriera alla regressione funzionale cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico-degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione;
- la possibilità di reperire formule facilitanti alternative"2.

¹ Cfr Linee-guida del Ministro della Sanità per le attività di riabilitazione (in GU 30 maggio 1998, n. 124).

² Idem

Il fine che la Fondazione si pone è "l'inserimento o il reinserimento del disabile nei diversi cicli della vita sociale e il miglioramento della sua qualità di vita e di sopravvivenza"³.

Alla luce della sua storia e della sua mission nell'erogazione delle prestazioni garantisce il rispetto di alcuni principi ritenuti di fondamentale importanza quali:

1. equità: ovvero tutti gli operatori si impegnano a creare le stesse opportunità di salute per tutti gli utenti;
2. uguaglianza: ovvero che i servizi vengono erogati senza discriminazioni;
3. continuità: ovvero che il servizio viene erogato in modo continuo nel tempo al fine di agevolare l'utente per quanto riguarda la durata delle prestazioni;
4. partecipazione: ovvero coinvolgimento del nucleo familiare, dove ce ne sia la possibilità, nel percorso riabilitativo;
5. umanità: ovvero attenzione alla persona nella sua globalità;
6. personalizzazione: ovvero garanzia di una personalizzazione del servizio in conseguenza di una progettazione dell'intervento che tenga conto del benessere globale del singolo utente;

³ Idem

7. efficienza ed efficacia: ovvero impiego razionale delle risorse disponibili con l'obiettivo di promuovere i massimi risultati possibili in termini di benessere dell'utente e di gratificazione del personale;

8. imparzialità: ovvero offrire i propri servizi sanitari a tutti i cittadini senza nessuna discriminazione.

Lo strumento privilegiato per il perseguimento dell'obiettivo principale è il Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, che è stato opportunamente definito, documentato, attuato, applicato all'intera struttura (Centro Ambulatoriale, Centro Residenziale, Centro Diurno) e che sarà tenuto costantemente aggiornato.

Attraverso il Sistema Qualità si raggiungeranno obiettivi secondari quali:

- la soddisfazione dei bisogni dell'utente/cliente;
- la costruzione di un rapporto di corretta collaborazione con il personale;
- il mantenimento di elevati standard professionali;
- la tutela della dignità della persona, ponendo al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita degli utenti;

- l'etica professionale e l'aderenza ai principi di imparzialità, uguaglianza e trasparenza.

Gli obiettivi si traducono nei seguenti impegni concreti:

- garantire e monitorare la soddisfazione dell'utente e degli altri soggetti interessati;
- favorire il miglioramento della qualità della gestione in termini di efficacia e di efficienza;
- ridurre i costi della non qualità;
- migliorare costantemente il sistema delle comunicazioni (interne ed esterne);

garantire la formazione costante del personale e la sua valorizzazione;

sviluppare ulteriormente la collaborazione con il mondo accademico, creando le migliori condizioni per favorire la circolazione di professionalità e know - how;

garantire l'appropriatezza delle prestazioni attraverso l'impiego di figure professionali qualificate.

La Direzione si impegna a diffondere il Sistema Qualità a tutti i livelli, disponendo i mezzi e le risorse necessarie, e ad effettuare

periodici riesami per verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Francavilla al Mare, 8 febbraio 2010

La Direzione

CAPITOLO I

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE ISTITUTO SANTA CATERINA

1.1 La Carta dei Servizi: la normativa

La Carta dei Servizi⁴ è uno strumento introdotto nell'ambito delle pubbliche amministrazioni da non molti anni.

Come tale trova, infatti, la sua prima applicazione in Gran Bretagna verso la fine del secolo scorso.

Il suo arrivo nell'ambito della sanità italiana prima, e del settore sociale poi, è ancora più recente ed è caratterizzato, dal punto di vista legislativo, da tutte quelle normative che a partire dagli anni Novanta hanno portato in primo piano i diritti dei cittadini nei confronti delle istituzioni pubbliche e, parallelamente, i doveri delle istituzioni nei confronti dei cittadini.

Per quanto riguarda l'adozione di tale strumento in ambito sanitario dobbiamo menzionare la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio del 1994, dal titolo "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

All'interno di tale direttiva sono enunciate le sezioni che costituiscono tale Carta, adottate anche dalla Fondazione, che nella fattispecie sono:

⁴ A cura di C. Corposanto, A. Passerini "*La costruzione partecipata della Carta dei servizi in Sanità*" Ed. FrancoAngeli.

- La prima, nella quale si definiscono una serie di principi di base finalizzati ad informarVi riguardo le modalità di erogazione dei servizi e ad illustrarVi quali sono i principi ai quali ci ispiriamo;
- La seconda, nella quale sono definiti gli strumenti necessari all'applicazione dei principi dichiarati. Gli strumenti riguardano la definizione di standard qualitativi e quantitativi garantiti a Voi e l'implementazione di attività finalizzate alla verifica dei risultati;
- La terza, infine, nella quale si definiscono i meccanismi e le azioni da mettere in atto al fine di tutelare Voi utenti.

Sulla stessa scia si colloca il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 dal titolo "*Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari*" all'interno del quale al paragrafo 1.2 si recita:

" il sistema sanitario è il primo settore che intende misurarsi con la logica del nuovo metodo della garanzia della qualità offerto dalla Carta dei Servizi".

Questo perché se ci chiedessimo:

Che cosa è la Carta dei Servizi e perché la nostra Fondazione ha ritenuto opportuno redigerla

risponderemmo che:

la Carta dei Servizi è uno strumento per la tutela del diritto

fondamentale del cittadino-utente alla qualità dei servizi da noi erogati e con essa, quindi, ci proponiamo di fornire una descrizione delle prestazioni offerte in modo da renderle maggiormente efficienti e rispondenti alle Vostre esigenze e ai Vostri concreti bisogni.

La Fondazione Istituto Santa Caterina con la presente Carta si impegna, perciò, a stringere una sorta di "patto" finalizzato a far sì che la tutela del Vostro diritto alla salute sia concretamente perseguito e attuato.

A tale scopo ci sembra opportuno, quindi, affermare che per cittadini-utenti intendiamo:

- Coloro che usufruiscono delle prestazioni sanitarie (utente/paziente);
- Coloro che partecipano al processo di cura e quindi familiari del paziente e quanti altri gli forniscano supporto;
- Medico di medicina generale, Pediatra di Libera Scelta;
- Committente/cliente e quindi ASL;
- Associazioni di rappresentanza del cittadino presenti sul territorio;
- Rete di servizi alla persona quali Comuni, consorzi, soggetti del terzo settore.

Concretamente, attraverso questo documento ci proponiamo di fornirVi una "fotografia" delle prestazioni da noi erogate e i

relativi strumenti, gli standard di qualità delle prestazioni da rispettare, le modalità di partecipazione degli utenti, gli impegni e i progetti di intervento, gli strumenti da applicare in caso di mancato rispetto degli standard di qualità individuati.

Cosa ci proponiamo, nello specifico, con la Carta?

Noi vogliamo:

- RenderVi espliciti i valori e i principi di riferimento ai quali ci ispiriamo;
- FarVi conoscere le attività e i servizi offerti;
- InformarVi sulle modalità di erogazione degli stessi;
- EsplicitarVi le forme di relazione e di partecipazione che intendiamo adottare;
- Impegnarci al rispetto di specifici obiettivi di qualità,
- Impegnarci ad effettuare l'erogazione dei servizi alla luce dei nostri principi ispiratori.

Con la presente carta dei servizi ci proponiamo di:

- TutelarVi;
- Valutare la qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento il Vostro grado di soddisfazione;
- Migliorare le prestazioni erogate.

Per far questo andremo a precisare:

- I criteri di accesso ai servizi
- La modalità di funzionamento dei servizi

- Le condizioni per la valutazione da parte Vostra
- Le procedure per assicurare la Vostra tutela attraverso la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

CAPITOLO II PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

2.1 Storia e mission della Fondazione Istituto Santa Caterina

In questa parte ci proponiamo di portarVi a conoscenza della storia del nostro Istituto e di permetterVi di capire chi siamo per poi comprendere meglio ciò che facciamo, con quale finalità e mission.

La Fondazione Istituto Santa Caterina nasce 45 anni fa, nel 1962, grazie all'opera di un gruppo di donne che svolgeva attività di volontariato tra cui spiccava la personalità della sig.na Tilde Brunetti, che lavorava come assistente sanitaria presso la città di Chieti. La sig.na Brunetti chiamò in quegli anni una sua cara amica, la Sig.na Maddalena Agresti, anch'ella suora laica, condividendo con lei la stessa fede, coinvolgendola nell'iniziativa.

In origine, dunque la nostra struttura si configurava come semplice ricovero per ragazze poliometitiche, poi, una volta sconfitta e debellata la malattia, divenne una colonia per il periodo estivo.

Successivamente, grazie all'impegno delle sue fondatrici e alla competenza in campo sanitario, l'Istituto ottenne una convenzione con l'Asl di Chieti trasformandosi in Centro di riabilitazione con il fine di dare ricovero a motulesi e neurolesi. Da quel momento si configurò come centro riabilitativo extraospedaliero territoriale come stabilito dall' art. 26 della Legge 833/1978.

Dal 1988 alla guida della nostra struttura è arrivata la dott.ssa Elisa Conicistrè, laureata in Medicina e specializzata in Igiene, la quale ha acquisito la carica di Presidente a seguito della sua elezione come Presidente Provinciale del Centro Italiano Femminile (C.I.F.), un'associazione di volontariato.

Grazie alle sue innate capacità manageriali e gestionali nel 1994 ha dato inizio alla trasformazione in Fondazione dell'Istituto Santa Caterina, che diventa tale nel 1996. La Fondazione oggi gestisce il centro e dal 1997 essa si riconosce quale:

- Ente morale
- Apartitico
- Di ispirazione cristiana
- Senza fini di lucro

Oggi il Consiglio di Amministrazione della Fondazione è costituito da:

- Presidente Dott.ssa Elisa Conicistrè
- Vice presidente: Sig.ra Bianca Lombardi
- Consigliera: Sig.ra Lucia Masciarelli
- Consigliera: Sig.ra Alessandra Cioffi Nuzzo
- Consigliera: Sig.ra Vanda Rosato

Qual è, dunque, la nostra mission?

La nostra mission è quella di garantire "interventi di assistenza riabilitativa attivabili all'interno dei livelli uniformi di assistenza

previsti dal Piano Sanitario Nazionale (PSN)"⁵.

In tale ottica ogni intervento riabilitativo ha i seguenti obiettivi:

- "il recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- l'evocazione di una competenza che non è comparsa nel corso dello sviluppo;
- la necessità di porre una barriera alla regressione funzionale cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico-degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione;
- la possibilità di reperire formule facilitanti alternative"⁶.

Il fine che ci poniamo è "l'inserimento o il reinserimento del disabile nei diversi cicli della vita sociale e il miglioramento della sua qualità di vita e di sopravvivenza"⁷.

Infatti, potete rivolgerVi al nostro Centro per effettuare:

- trattamenti di logopedia età adulta ed età evolutiva;
- trattamenti di psicomotricità età evolutiva;
- trattamenti di neuromotoria età adulta ed età evolutiva;
- trattamenti di idrokinesiterapia;
- trattamenti di fisiokinesiterapia;

⁵ Cfr Linee-guida del Ministro della Sanità per le attività di riabilitazione (in GU 30 maggio 1998, n. 124).

⁶ Idem

⁷ Idem

- terapia fisica strumentale;
- trattamenti di terapia occupazionale;

Tutte queste prestazioni sono svolte da personale altamente qualificato e naturalmente con le più moderne tecniche mediche, sociali ed educative e attraverso l'impiego di un approccio interdisciplinare e multidisciplinare finalizzato quanto più possibile a venire incontro alle Vostre esigenze.

2.2 Principi ispiratori

Alla luce della nostra storia e della nostra mission nell'erogazione delle prestazioni Vi garantiamo il rispetto di alcuni principi per noi di fondamentale importanza quali:

1. **equità**: che per noi significa che gli utenti hanno pari opportunità di salute e uguali diritti di accesso e di utilizzo dei servizi disponibili;
2. **uguaglianza**: che per noi significa uniformità delle prestazioni, senza discriminazione alcuna nei confronti di esigenze particolari quali quelle dei portatori di handicap e degli utenti più "deboli";
3. **continuità**: che per noi significa che il servizio viene erogato in modo continuo nel tempo al fine di agevolare l'utente per quanto riguarda la durata delle prestazioni; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio

cercheremo di adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minore disagio possibile, comunicando a Voi preventivamente e comunque tempestivamente ogni variazione di calendario e programmando le interruzioni (ferie estive, chiusure obbligate)

4. **partecipazione**: che per noi significa che è importante il coinvolgimento del nucleo familiare nel percorso riabilitativo;
5. **umanità**: che per noi significa che l'attenzione viene posta alla persona nei suoi molteplici bisogni e quindi non solo sanitari, ma anche sociali e psicologici;
6. **personalizzazione**: che per noi significa garantire la personalizzazione del servizio grazie ad una progettazione dell'intervento che tenga conto del benessere globale di ogni singolo utente;
7. **efficienza ed efficacia**: che per noi significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale possibile, al fine di promuovere i massimi risultati possibili in termini di benessere dell'utente e di gratificazione del personale;
8. **imparzialità**: che per noi significa offrire i nostri servizi sanitari a tutti i cittadini sulla base dei bisogni effettivi di ciascuno.

CAPITOLO III LA FONDAZIONE: LA STRUTTURA E GLI UFFICI

3.1 Struttura

La Fondazione si estende su una superficie di 7.000 mq., che abbiamo già detto, fronteggiano il mare di Francavilla ed è caratterizzata dall'assenza di barriere architettoniche per facilitare e permettere quanto più possibile il movimento autonomo degli utenti che presentano difficoltà motorie.

Questo significa che già dall'ingresso sono assenti scalinate e per accedere ai 3 piani di cui si compone la struttura è prevista la presenza di ascensori ad uso esclusivo degli utenti. La struttura è dotata, inoltre, su tutti i piani, di servizi igienici idonei per soggetti portatori di handicap.

La struttura si sviluppa quindi su tre livelli. Al piano terra, sono ubicati il centro Ambulatoriale e gli uffici amministrativi; al secondo e terzo livello i centri Residenziale e Diurno.

In particolare, al piano terra, nella parte destra della struttura, sono situati:

- l'Ufficio Accettazione, che costituisce il primo contatto tra Voi utenti e la nostra struttura, al quale è possibile rivolgersi per qualsiasi informazione e per l'avvio delle pratiche;
- Lo studio dell'Assistente sociale e della psicologa;
- la Direzione amministrativa,

- gli altri Uffici Amministrativi,
- La Cappella, nella quale quotidianamente si celebra la Messa;
- La Presidenza.

Nella parte sinistra dello stesso livello trovate, invece:

- la palestra;
- la piscina;
- la logopedia-psicomotricità e neuromotoria per l'età evolutiva;
- Le aule formative per l'aggiornamento del personale e per gli incontri interni;
- La sala di attesa;
- Il bar.

Al primo piano è ubicato:

- il Centro Diurno con le aule per lo svolgimento delle varie attività laboratoriali, la terapia occupazionale; l'animazione;
- l'infermeria;
- alcune stanze del Centro Residenziale.

Al secondo piano sono ubicati:

- la Direzione medica,
- lo studio medico,
- l'infermeria,
- una stanza ricreativa,
- altre camere del Centro Residenziale.

Oggi la nostra Fondazione è accreditata per 120 posti letti per il

regime residenziale ed 80 posti per il regime semiresidenziale. Il Centro ospita pazienti neurolesi e motulesi, dando lavoro a circa 120 dipendenti tra i quali spiccano molteplici figure professionali.

Nella fattispecie vi sono:

- terapisti della riabilitazione,
- medici specialisti
- infermieri,
- logopedisti,
- neuromotricisti,
- psicomotricisti,
- terapisti occupazionali,
- operatori socio-assistenziali,
- personale generico,
- personale amministrativo,
- assistente sociale⁸

Da quanto descritto emerge che la nostra Fondazione risulta organizzata in tre differenti centri quali:

1. il **Centro Residenziale**, accreditato per 120 posti, offre prestazioni riabilitative a pazienti in regime residenziale. Qui, con l'obiettivo di recuperare e/o mantenere il più a lungo possibile le autonomie di base, oltre alla presenza di un'equipe multidisciplinare, è possibile usufruire di:

⁸ Si veda allegato n.1 nel quale sono riportati i recapiti telefonici dei referenti delle suddette figure professionali.

- trattamenti di logopedia età adulta ed età evolutiva;
- trattamenti di psicomotricità età evolutiva;
- trattamenti di neuromotoria età adulta ed età evolutiva;
- trattamenti di idrokinesiterapia;
- trattamenti di fisiokinesiterapia;
- terapia fisica strumentale;
- terapia occupazionale
- attività cognitivo-comportamentale;
- attività socio-educativa;
- attività ludico-ricreativa.
- ergoterapia
- sostegno psicologico

in un ambiente dagli ampi e confortevoli spazi.

il **Centro Diurno**, ospita pazienti in regime semiresidenziale. La Fondazione è accreditata per 80 posti. Il Centro Diurno prevede la permanenza giornaliera del paziente senza limiti di età dal lunedì al venerdì, con frequenza variabile a seconda dei diversi progetti riabilitivi. I pazienti del Centro Diurno così come quelli del Centro Residenziale beneficiano di interventi multidisciplinari di:

1. logopedia età adulta ed età evolutiva;
2. psicomotricità età evolutiva;
3. neuromotoria età adulta ed età evolutiva;
4. idrokinesiterapia;
5. fisiokinesiterapia;

6. terapia fisica strumentale;
7. terapia occupazionale
8. attività cognitivo-comportamentale;
9. attività socio-educativa;
10. attività ludico-ricreativa.
11. ergoterapia
12. elioterapia
13. sostegno psicologico

in un ambiente dagli ampi e confortevoli spazi,

Il nostro Centro accoglie, nell'arco della giornata persone in condizione di autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura fisica e psichica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune delle attività della vita quotidiana.

Esso offre sostegno di natura sociale e sanitaria e servizio mensa.

Si configura di estrema utilità, in quanto, oltre a permettere un alleggerimento degli impegni familiari, garantisce assistenza globale, sulla base di progetti riabilitativi individualizzati che mirano ad ottenere la migliore qualità di vita possibile.

3. il **Centro Ambulatoriale**, fornisce prestazioni riabilitative effettuabili in regime:

- ambulatoriale singolo
- ambulatoriale di gruppo,

- domiciliare,
- extramurale.

3.2 Orari uffici e nuclei operativi

La nostra Fondazione è aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato al pubblico e ventiquattro ore su ventiquattro per i pazienti in regime residenziale che sono costantemente monitorati da personale altamente qualificato.

Abbiamo già presentato i nostri uffici, ma ci sembra opportuno analizzare ognuno di essi esemplificandone le attività.

L'Ufficio Accettazione è aperto al pubblico la mattina dalle ore 9.00 alle 12:30 dal lunedì al sabato ed il pomeriggio dalle 15.30 alle 18:00 dal lunedì al venerdì ed è contattabile telefonicamente al numero 085/817143 interno 303.

In questo ufficio troverete la sig.ra E. Lazzarini e la Sig.ra Jager Sylvia, la prima tutte le mattine, mentre i pomeriggi alternativamente. Vi potrete rivolgere alle operatrici per avere informazioni inerenti le modalità di accesso alla struttura, le prestazioni erogate e la documentazione necessaria, nonché le liste d'attesa. Inoltre le informazioni generali inerenti l'accesso ai nostri servizi possono anche essere reperite attraverso il nostro sito internet aziendale: www.fondazione-santacaterina.it.

Nucleo palestra è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00

ed il sabato dalle 8:00 alle 14:00 ed è contattabile al numero 085/817143 interno 309.

Il referente del nucleo è la Dott.ssa Laura Alessi alla quale è possibile rivolgersi dal lunedì al sabato per ricevere informazioni inerenti gli orari e i turni di svolgimento delle prestazioni.

La palestra è munita di attrezzature e strumenti ad hoc anche per i trattamenti di gruppo ed inoltre è dotata di box per terapie singole e di una vasca a farfalla.

Nucleo piscina è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20: 00 è contattabile al numero 085/817143 interno 305 ed il referente è il Sig. A. Scalingi al quale potete rivolgervi per qualsiasi informazione inerente orari, turni.

La piscina è dotata di spogliatoi con presa per phon, bagni, docce nonché attrezzature per la rieducazione in acqua ed il sollevatore elettrico per tutti i pazienti che ne presentino l'esigenza.

Nucleo età evolutiva è aperto dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00, contattabile al numero 085/817143 interno 302 ed il referente è la Dott.ssa Amalia Tiberio.

CAPITOLO IV MODALITA' PER ACCEDERE AI SERVIZI

4.1 Come accedere alle prestazioni

Procediamo ora a descrivere qual è la modalità di accesso ai nostri servizi.

Si precisa, che le informazioni inerenti le prestazioni da noi erogate possono essere reperite:

- direttamente presso l'Ufficio Accettazione della nostra sede;
- telefonicamente al numero 085/817143 interno 303 dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 15.30 alle 18.00. I referenti preposti a tale incarico sono i responsabili dell'Ufficio Accettazione che Vi daranno qualsiasi tipo di informazione.

L'Elenco delle prestazioni è affisso fuori dall'Ufficio Accettazione, in palestra, piscina e logopedia-neuromotoria-psicomotricità ed è reperibile da chiunque ne faccia richiesta presso Ufficio Accettazione.

La richiesta di prestazione, predisposta come impegnativa:

- 1 Dal medico di medicina generale;
- 2 Dal pediatra di libera scelta;
- 3 Dal medico specialista operante nella struttura pubblica su modulario del SSN (impegnativa) viene inoltrata al PUA di residenza del richiedente.

Il PUA rilascia al richiedente un'autorizzazione. Il richiedente presenta tale documentazione al nostro Centro, in particolare all'Ufficio Accettazione.

L'Ufficio Accettazione, verifica la disponibilità organizzativa-recettiva e la lista d'attesa.

In caso di esito negativo, l'Ufficio Accettazione comunica tempestivamente l'impossibilità ad erogare la suddetta prestazione, provvedendo all'inserimento del richiedente nella lista d'attesa, gestita in base alla data di presentazione, e a criteri sanitari.

In caso di esito positivo, invece l'Ufficio Accettazione concorda con Voi la data di prima visita da parte dello specialista, da effettuare sempre all'interno della nostra Fondazione. Al momento della presa in carico, l'utente deve presentare una serie di documenti:

- fotocopia tessera sanitaria
- fotocopia documento d'identità
- fotocopia documento di invalidità (se posseduto) solo nel caso di regime residenziale e semiresidenziale

compilare una serie di documenti quali:

- autocertificazione relativa alla residenza
- autocertificazione dello stato di famiglia

sottoscrivere una serie di documenti quali:

- Regolamento, con modulo privacy

Una volta compiuto tale iter si accede alle nostre prestazioni nelle modalità, negli orari e nei giorni stabiliti direttamente con i diversi centri.

4.2 Come fare per richiedere la cartella clinica

Dopo le dimissioni potrete fare richiesta per iscritto, personalmente o tramite persona delegata, di copia della cartella clinica presso l'Ufficio Accettazione previo pagamento dei relativi diritti.

Il rilascio della Cartella Clinica avverrà, poi, entro 35 giorni dalla richiesta inoltrata.

Facciamo presente che è, inoltre possibile, fare richiesta di certificati di ricovero o di frequenza e che il rilascio di questi verrà effettuato dall'Ufficio Accettazione, entro 3 giorni dalla avvenuta richiesta scritta.

CAPITOLO V

I NOSTRI STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

In questo V capitolo parleremo della valutazione della qualità dei servizi che vi offriamo intendendo per qualità "il capire ed il soddisfare continuamente le Vostre attese e domande".

Per permettere tale valutazione della qualità andremo a definire gli standard di qualità delle prestazioni che, diventeranno il nostro obiettivo da raggiungere.

Ci proponiamo, in tale ottica, di migliorare costantemente l'erogazione delle nostre prestazioni attraverso una verifica della Vostra soddisfazione che sarà effettuata attraverso la periodica somministrazione di questionari reperibili presso l'Ufficio Accettazione.

È importante sottolineare che lo standard di qualità rappresenta l'obiettivo di riferimento per valutare la qualità di una determinata prestazione da noi erogata.

La sua definizione implica, che rispetto alla prestazione medesima, si individuino gli indicatori maggiormente idonei a rappresentare la qualità dal punto di vista degli utenti e il loro valore di riferimento, tenuto conto delle potenzialità del nostro centro e della qualità attesa dagli utenti.

L'indicatore rappresenta un'unità di misura attraverso il quale rilevare il

livello di qualità.

Il primo passo per la definizione degli standard di qualità è la costruzione dell'albero della qualità che costituisce una scomposizione in fasi del rapporto che si viene ad instaurare con il nostro centro.

Nella fattispecie le quattro fasi che si vengono a delineare sono:

- **Fase di accesso**, caratterizza il momento in cui il generico richiedente venuto a conoscenza del nostro centro, si rivolge a noi
- **Fase di presa in carico**, rappresenta il momento in cui il generico richiedente diviene utente della Fondazione,
- **Fase di trattamento**, rappresenta il momento dal quale l'utente comincia a ricevere l'intervento sanitario,
- **Fase di dimissione**, consiste nel momento in cui il rapporto con Voi utenti si viene a chiudere.

Successivamente, alla luce di tale analisi abbiamo definito gli obiettivi di qualità che noi intendiamo perseguire.

In questo modo il nostro centro verrà ad essere disciplinato da una sorta di regolamento che noi ci impegneremo a rispettare.

A questo punto occorre passare alla misurazione del livello di qualità con riferimento agli obiettivi che abbiamo fissato.

La misurazione di tali obiettivi avviene alla luce della definizione degli indicatori di qualità che sono quindi delle variabili quantitative oppure dei

parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno indicativo di un certo obiettivo di qualità.

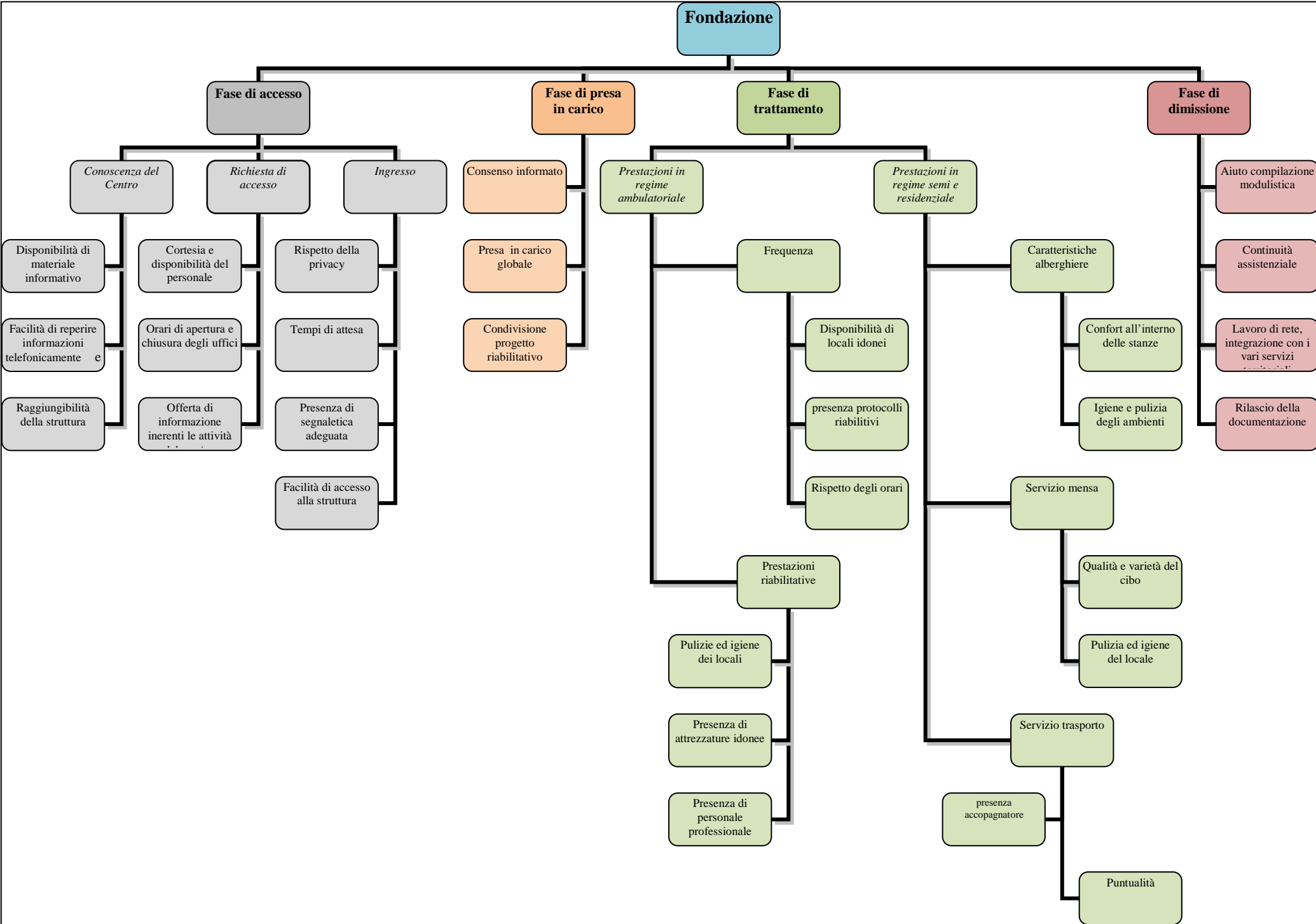
Procediamo dunque alla individuazione per ogni obiettivo di un indicatore che riporteremo successivamente.

Per meglio capire che cosa intendiamo per indicatore di qualità supponiamo di dover scegliere una compagnia aerea con la quale effettuare un volo fino a Parigi e di volerci informare su quanti voli non siano stati effettuati con successo.

Supponiamo, altresì, di prendere in considerazione la compagnia x e la compagnia y .

Per rilevare l'indicatore di quanti voli avvenuti con successo dovremo andare a riportare n° voli effettuati senza successo.

Il rapporto numerico sarà l'indicatore. Poniamo che i risultati siano 5 per la compagnia x e 7 per la compagnia y . A questo punto sarà il nostro giudizio personale a permetterci di scegliere con quale compagnia aerea effettuare il volo. Translando tale esempio nel nostro discorso vogliamo illustrarvi come, a partire dalle diverse dimensioni che riteniamo importanti, siamo andati, dapprima, ad individuare l'indicatore, quindi a vedere come realizzare ciò che ci proponiamo, e poi siamo andati ad individuare un parametro numerico che ci permetterà di capire quanto ci allontaniamo o ci avviciniamo allo standard che abbiamo individuato.



Gli obiettivi di qualità che la Fondazione si prefigge di raggiungere sono:

Nell'ambito di Sistema di Gestione della Qualità gli obiettivi che la Fondazione si propone si modificano di anno in anno, sempre nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Per l'anno 2011, infatti gli obiettivi che ci prefiggiamo sono:

1. somministrazione di scale di valutazione dei risultati raggiunti;
2. adozione di altri protocolli riabilitativi a garanzia della qualità del percorso riabilitativo, in particolare sulle patologie più trattate;
3. definizione della diagnosi funzionale secondo le indicazioni dell'OMS
4. adozione di un bilancio sociale.

CAPITOLO VI MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

In attuazione di quanto fin qui esposto vi informiamo che siamo a vostra disposizione per qualsiasi suggerimento o reclamo che vogliate presentare alla nostra attenzione.

Verranno presi in considerazione unicamente i reclami pervenuti in forma scritta sul modulo preposto a tale scopo reperibile presso l'Ufficio Accettazione.⁹

Il suddetto reclamo può essere inviato:

- Tramite posta al seguente indirizzo postale: FONDAZIONE ISTITUTO SANTA CATERINA - Via F.P. Tosti, 116 - 66023 Francavilla al Mare (CH)
- Tramite fax al numero 085 4914130
- Consegnato personalmente.

Ogni reclamo sarà sottoposto all'attenzione del RGQ che provvederà a:

- verificare la fondatezza del reclamo, analizzando le considerazioni in esso contenute e, se necessario, richiedendo all'utente ulteriori spiegazioni;
- comprendere il processo che ha generato la non conformità, e quindi, il reclamo da parte del cliente;

⁹ Vedi appendice n. 1

- decidere, con i responsabili dei processi interessati, le azioni da intraprendere,
- attivare l'azione correttiva, redigendo un rapporto;
- preparare una lettera di risposta al cliente, in cui indicare le modalità di trattamento del reclamo e i tempi di risoluzione.

Vi ricordiamo, inoltre, che la Vostra soddisfazione ed il suo monitoraggio rappresenta l'obiettivo primario che ci proponiamo, al fine di:

- conoscere il vostro livello di soddisfazione e la sua evoluzione nel tempo,
- individuare le nostre aree critiche e le vostre attese,
- migliorare i servizi ed le attività che li orientano,
- valutare le nostre prestazioni,
- verificare la nostra posizione nell'ottica di confronto con il mercato esterno.

Il monitoraggio e la valutazione della vostra soddisfazione viene effettuato dal RGQ attraverso la consegna, al paziente stesso o ai suoi familiari di un questionario.

Si fa presente che potrete compilarlo istantaneamente e in modo anonimo e, contestualmente, inserirlo nell'apposita cassetta posizionata nella sala d'attesa di fronte all'ingresso principale, oppure in un successivo momento, adoperando la stessa modalità di consegna.

Appendice n. 1

FONDAZIONE ISTITUTO S. CATERINA

prot. N.

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI, RECLAMI.

Il sottoscritto/a.....

Residente a.....Via.....

Tel.

In data

SEGNALA O COMUNICA QUANTO SEGUE

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

Appendice n.2

NUMERI UTILI

Si allega l'elenco dettagliato degli interni che potrete digitare facendoli seguire al numero 085 817143-5

- Presidenza dott.ssa E. Concistrè int. 312
- capo servizi amministrativi dott.ssa A. Sbaraglia int. 316
- Capo del personale dott. S. Bidinelli int. 313

CENTRO RESIDENZIALE

- Direzione Medica dott.ssa M.E. Nives int. 314
- Ambulatorio Medico int. 317
- Coordinatore Centro Residenziale e Diurno int. 319
- Infermeria int. 320
- Reparto I piano int. 306
- Reparto II piano ala est int. 322
- Reparto II piano ala ovest int. 323
- Cucina int. 315
- Assistente sociale sig.ra M.P. Di Sebastiano int. 311

CENTRO AMBULATORIALE


- Direzione Medica dott. S. Pesa int. 331
- Neurops. infantile Dott.ssa C. Acquafondata int. 302
- Nucleo palestra Dott.ssa L. Alessi int. 309
- Coordinatore FKT int. 318
- Nucleo piscina e domiciliare sig. A. Scalingi int. 305/330
- Nucleo età evolutiva dott.ssa A. Tiberio int. 302
- Ambulatorio medico int. 324
- Studio medico int. 325

UFFICI AMMINISTRATIVI

- Ufficio contabilità dott.ssa S. Di Nardo int. 301
- Ufficio contatti Asl sig.ra M.D. Rucci int. 310
- Ufficio Accettazione sig.ra E. Lazzarini int. 303
- Ufficio del Personale sig.ra M.A. Di Gregorio int. 304
- Ufficio protocollo int. 308
- Centralino int. 300

Appendice n. 3

ELENCO PRESTAZIONI

		ELENCO DELLE PRESTAZIONI	
CENTRO AMBULATORIALE			
Trattamenti	Prestazione	Breve descrizione	privato/ convenziona to
TERAPIA FISICA STRUMENTALE	Elettroanalgesia diadinamica	Terapia antalgica	P
	Elettroanalgesia t.e.n.s.	Terapia antalgica	P
	Elettrostimolazioni	Terapia potenziamento muscolare	P
	Elettroterapia	Contrazione muscolo o fibre muscolari	P
	Ionofresi	Terapia antalgica	P
	Kinesiterapia segmentaria	Mobilizzazione articolare	C/P
	Laserterapia	Terapia antinfiammatoria	P
	Magnetoterapia	Ricalcificazione e antalgica	P
	Massoterapia	Terapia di rilassamento e varie	P
	Ultrasuoni	Terapia antalgica	P
FKT	Terapia riabilitativa	Recuperi deficit motori	C
	Drenaggio linfatico	Per linfedema e mastectomia	C/P
	Ginnastica vascolare	Per disturbi circolari	P
	Rieducazione motoria Ginnastica respiratoria Rieducazione polmonare	Recupero muscolatura, anche posturale, articolazione	C
	Rieducazione neuromotoria	Per soggetti con menomazioni sistema nervoso centrale o periferico	C
	Rieducazione posturale	Rieducazione scoliosi e disturbi postura	C/P
	Rieducazione posturale globale (RPG)	Per disturbi postura e carico retrazioni e varie	P
	Esercizio terapeutico conoscitivo (Tecnica Perfetti)	Riabilitazione neurocognitiva	C/P
IKT	Acquantalgica	esercizi di ginnastica antalgica in acqua, favorisce rilassamento generale.	P

	Corsi di nuoto	consigliata per tutte le fasce di età	P
	Ginnastica in acqua	Ginnastica in acqua con attrezzi	P
	Ricondizionamento atletico	mira al recupero massa muscolare, finalizzata al ricondizionamento atletico.	C
	Idrokinesiterapia/Vasc a a farfalla	adatto a lesioni invalidanti neurologiche, ortopediche, traumatologiche e reumatologiche.	C/P
LOGOPEDIA	Rieducazione dei disturbi del linguaggio (ritardi semplici, dislalie, disfasia..)	favorisce sviluppo abilità di comprensione e abilità linguistiche espressive, bagaglio fonologico, semantico e morfo – sintattico	C
	Rieducazione dei disturbi della voce	Favorisce utilizzo corretto voce e Respirazione.	C
	Rieducazione dei disturbi specifici dell'apprendimento (dislessia, disgrafia, disortografia...)	Favorire migliore evoluzione competenze fornisce strumenti e strategie per apprendere	C
	Rieducazione della balbuzie	Favorisce sviluppo fluenza verbale corretta	P
	Rieducazione miofunzionale	Si lavora sul corretto posizionamento lingua e sulla deglutizione	P
	Rieducazione neuropsicologica in soggetti cerebrolesi	Si lavora sul potenziamento cognitivo	C
	Rieducazione tubarica	Trattamento logopedico funzionale con finalità curative e preventive	C
	Trattamenti con supporti multimediali (PC)	Il supporto multimediale è essenziale in Età Evolutiva sia in ambito logopedico che neuro psicomotorio.	C
	NEUROMOTORIA	Riabilitazione patologie neurologiche centrali (P.C.I), disprassie e periferiche	Favorisce sviluppo capacità di movimento per il raggiungimento di uno scopo, capacità di autonomie personali e sociali e capacità adattiva. Si lavora sulla coordinazione dinamica

		del movimento, sull'equilibrio, sull'abilità di coordinamento occhio – mano.	
PSICOMOTRICITA'	Riabilitazione dei disturbi pervasivi dello sviluppo, disturbi di autoregolazione, disturbi dell'attenzione ed iperattività, disturbi neuropsicologici, mentali, ritardo psicomotorio e difficoltà emotivo - relazionali	Favorisce sviluppo abilità cognitive senso – motorie, capacità comunicative e relazionali	C
CENTRO RESIDENZIALE-DIURNO			
INTERNATO	Il paziente viene trattato in regime di degenza ordinaria	Si favorisce“il recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta; Si evoca una competenza che non è comparsa nel corso dello sviluppo; ponendo una barriera alla regressione funzionale e cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronicodegenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione	C
SEMINTERNATO	Il paziente viene trattato in regime diurno, ovvero è assicurata la sua permanenza in struttura per almeno 6 ore		C